



**Roskilde  
University**

## **Fremtidens bibliotek**

En undersøgelse af chat som vejledningsinstrument

Zurcher, Sacha

*Publication date:*  
2008

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Citation for published version (APA):*  
Zurcher, S. (2008). *Fremtidens bibliotek: En undersøgelse af chat som vejledningsinstrument.*

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact [rucforsk@kb.dk](mailto:rucforsk@kb.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

## **Fremtidens bibliotek**

### **En undersøgelse af chat som vejledningsinstrument**

Af: Sacha Zurcher  
Fagreferent, Roskilde Universitetsbibliotek  
Vejleder: Haakon Lund

Eksamensopgave Mastermodul  
”Brugeradfærd og Interaktiv Informationsformidling”  
September 2007 – April 2008

## **Indholdsfortegnelse**

<b><u>ABSTRAKT</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>1. INTRODUKTION</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>PROBLEMFORMULERING</b>	<b>3</b>
<b><u>2. WEB 2.0 OG SOCIALE TEKNOLOGIER</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>2.1 HVAD KARAКТERISERER WEB 2.0</b>	<b>4</b>
<b>2.2 BIBLIOTEK 2.0</b>	<b>4</b>
<b>2.3 CHAT SOM VEJLEDNINGSINSTRUMENT</b>	<b>5</b>
<b><u>3. METODEVALG</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>4. RESULTATER</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b>4.1 BAGGRUND</b>	<b>6</b>
<b>4.2 HVAD SPØRGER BRUGERNE OM?</b>	<b>7</b>
<b>4.3 HVEM ER CHATS BRUGERE?</b>	<b>9</b>
<b><u>5. KONKLUSION</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>REFERENCER</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>BILAG 1.</u></b>	<b><u>12</u></b>

## Abstrakt

Denne artikel analyserer hvordan chat fungerer som vejledningsinstrument og hvem der bruger chat i et forskningsbibliotek. Chatfunktionen kan betragtes som et blandt flere redskaber inden for Bibliotek 2.0 der har til formål at øge brugerinvolvering, social interaktion og informationsformidling. Analysen bygger på uddrag fra chat filerne i halvandet års forsøg på at chatte med en bibliotekar om spørgsmål vedrørende litteratur- og informationssøgning. Chat har været del af den virtuelle vejledning der er blevet tilbudt på Roskilde Universitetsbibliotek for at gøre biblioteket mere brugervenligt og forøge tilgængeligheden for brugere. Med udgangspunkt i de Web 2.0 sociale teknologier kan det konkluderes, at chat er vel egnet til at svare på enkle og præcise spørgsmål, men er svært at bruge i en vejledningssituation når spørgsmålene bliver for komplekse. I disse tilfælde er vejledning via e-mail til at foretrække. M.h.t. herkomst af chatbrugere viste det sig at samfundsvidenskabelige bachelor studerende, med 12 procent, er de mest aktive brugere, og naturvidenskabelige studerende, med 3 procent de mindst aktive.

## 1. Introduktion

I de sidste år kan man se den trend, at et stadig mindre publikum benytter sig af det fysiske bibliotek. Indikatorer som udlån, besøgstal og kopieringsaktivitet er faldende eller stagnerede. Alle de aktiviteter som biblioteker er kendt for og som konstituerer kerneområderne i det traditionelle bibliotek er aftagende (Jensen et al. 2007). Selvom der i den danske biblioteksstatistik ikke findes årlige opgørelser over hvor meget vejledningsforespørgsler fylder, kan man konstatere at der i nogle danske forskningsbiblioteker er en nedgang i de traditionelle henvendelser til vejledning. Hvis bibliotekerne kommer til at følge samme trend som den der afspejler sig i den amerikanske statistik, betyder det et muligt faldt i den traditionelle biblioteksvejledning med mere end 40 % (Søndergaard et al. 2005). For at fastholde og tiltrække nye brugere er bibliotekerne derfor nødt til at tænke i nye baner.

Begrebet Bibliotek 2.0 er inspireret af de sociale teknologier som er blevet udviklet de sidste 10 år. Begrebet refererer til en ny generation af biblioteker der inkluderer nye muligheder for brugerinvolvering, social interaktion og informationsformidling. Ved at inddrage brugere til at udvælge, producere, redigere og formidle materialer, indhold, aktiviteter mm. forventes det bl.a., at bibliotekerne bliver mere brugervenlige. Chatfunktionen er et af de redskaber som kan tages i brug når man taler om sociale teknologier. I forskningsbibliotekssammenhæng bliver chat anvendt til at tilbyde virtuel vejledning i et forsøg på at være i kontakt med lånerne, selvom de fysisk befinder sig et andet sted.

Da vejledning via chat er ny for Roskilde Universitetsbiblioteks (RUB) medarbejdere og lånere er det interessant at se, hvordan chat bliver brugt som vejledningsinstrument. Derudover vil jeg se på hvem der bruger chat til at kommunikere med biblioteket. Brugen af sociale teknologier på biblioteker er et relativt nyt fænomen. Det antages, at lånere i stigende grad befinder sig on-line, og at bibliotekerne derfor burde satse på bl.a. web-baseret kommunikation for at fastholde eksisterende lånere og tiltrække nye.

## Problemformulering

Hvordan fungerer chat som vejledningsinstrument i et forskningsbibliotek, og hvilket segment af brugere anvender dette redskab?

## 2. Web 2.0 og sociale teknologier

### 2.1 Hvad karakteriserer Web 2.0

Begrebet Web 2.0 blev først anvendt af Tim O'Reilly og Dane Dougherty i 2004 for at beskrive de typer af virksomheder der overlevede teknologimarkedets sammenbrud i 1990'erne (O'Reilly 2005). De argumenterede for at de virksomheder, teknologier, og services som overlevede alle havde tilfælles, at de var interaktive, dynamiske, og at der ikke eksisterede en klar skillelinje mellem kreatørerne og konsumerne af indholdet af internet siderne (Maness 2006). Web 2.0 kendetegnes som tovejsinternettet, da brugere ikke længere kun er interesseret i at søge information, men ligeså vel selv vil producere og redigere indhold (Kring & Bruun 2006).

Web 2.0 er ikke et fast defineret begreb men snarere karakteriseret ved at de sociale teknologier sætter brugerne i centrum (O'Reilly 2005). Som eksempler på sociale teknologier kan nævnes blogs, wikier, RSS (Real Simple Syndication or Real Site Summary), chat, folksonomier, og podcasts. O'Reilly (2005) har lavet en slags tjekliste over de nøgleprincipper der indgår ved brug af sociale teknologier. Den er udarbejdet efter de firmaer som, ifølge O'Reilly, har kernekompetencer indenfor Web 2.0. Listens nøgleprincipper er følgende: at man tilbyder en service, ikke et færdigt lavet produkt; at data bliver beriget af brugere; at der er tillid til brugere som medudviklere; at den kollektive intelligens øges; at 'The Long Tail'<sup>1</sup> bliver styrket gennem brugerselvbetjening; at software ikke kun er et 'brugsværktøj'; og at brugergrænseflader, udviklings- og forretningsmodeller er lettilgængelige.

Det vigtigste ved Web 2.0 og brug af sociale teknologier er altså; at brugere er aktive deltagere i at definere og redigere indholdet af det der ligger på nettet, og dermed bidrager til at forøge den kollektive intelligens. I betragtning af bibliotekernes centrale rolle inden for informationsformidling og videndeling er denne udvikling interessant, da de nye redskaber skaber nye muligheder for bibliotekerne for at udføre deres funktion.

### 2.2 Bibliotek 2.0

Inspireret af Web 2.0 var Michael Casey den første der brugte Bibliotek 2.0 begrebet i hans blog i 2005 (Karlsen 2006). Bibliotek 2.0-tilgangen lægger op til, at brugere kan bidrage med at udvælge, producere, redigere og formidle materialer, indhold, aktiviteter mm. på biblioteket. Hvor bibliotekerne hidtil alene har styret materialevalg, kvalitetskontrol, organisering og formidling af bibliotekets informationsressourcer, bliver deres udfordring nu at tillade brugere at være en del af det. Ifølge Meredith Farkas (2007) er det vigtig, at bibliotekerne er opmærksom på de sociale teknologier som deres brugere benytter sig af, således at de kan servicere ved at bruge samme redskaber. Hun argumenterer for at sociale teknologier ikke kun øger kommunikationen bibliotekarere og lånere imellem men også kan bruges til at forbedre den interne kommunikation og videndeling blandt bibliotekarerne.

---

<sup>1</sup> The Long Tail er et begreb, som første gang blev anvendt af Chris Anderson i tidsskriftet Wired i oktober 2004 til at beskrive en nichestrategi af virksomheder som for eksempel Amazon.com. Strategien består i at få betydelig gevinst ved at sælge små mængder af artikler, som er svære at finde, til mange kunder, i stedet for kun at sælge store mængder af et begrænset set af populære artikler. De personer som køber de ikke populære artikler udgør The Long Tail i en Pareto distribution. Forholdet mellem de mest populære titler og den lange hale er 20:80 (Kilde: <http://www.wikipedia.org> 21.04.2008)

For at teknologier kan kaldes *sociale* skal de ifølge Farkas' definition (2007; 1) i hvert fald opfylde to ud af de tre følgende kriterier:

- de skal tillade folk at kommunikere, samarbejde og bygge fællesskaber on-line.
- de skal kunne skabe fælles interessegrupper, der udveksler, genbruger, eller på ny sammensætter information, eller de skal fremme gruppedannelse.
- de skal tillade folk at lære nemt fra andre gennem deres viden eller deres handlinger.

## 2.3 Chat som vejledningsinstrument

En af de sociale teknologier som er blevet anvendt i biblioteker er chatfunktionen. Chat er en form for on-line real time interaktion mellem to eller flere brugere. Der er mange forskellige typer af chat som hver har sit respektive kommunikative rum, men i denne artikel vil jeg begrænse mig til tekst-chat som er nær-synkron (deltagere kan kun se de færdige ytringer). På biblioteker fungerer chat som virtuel referencetjeneste som er den seneste referenceudvikling indenfor biblioteksverdenen (Luo 2008).

Man kan diskutere, hvorvidt chat kan betragtes som en del af Web 2.0 teknologier da den allerede eksisterede før teknologimarkedets sammenbrud, og ofte kræver software som skal downloades mens Web 2.0 teknologier alle er web-baseret. I denne artikel betragter jeg chat som del af sociale teknologier, da den opfylder to af de tre kriterier som nævnt af Farkas (2007). Det giver muligheder for kommunikation mellem brugere og bibliotekets medarbejdere on-line, og det tillader brugere nemt at lære fra bibliotekarerne gennem deres viden. Desuden er de nyeste chat referenceprogrammer blevet mere Web 2.0 orienteret da de giver for eksempel også muligheder for co-browsing.

Yvonne Fritze (2004), som har lavet en komparativ undersøgelse af kommunikation i ansigt-til-ansigt vejledning sammenlignet med chatvejledning, fremhæver at chatvejledningen er mere forenklet og upræcis på grund af kravet om hastighed, kombineret med den skriftlige kommunikationsform. Vejledning via chat i forhold til ansigt-til-ansigt vejledning giver nogle særlige udfordringer med hensyn til kommunikationen. For det første er kropssignaler og andre sociale indikatorer fraværende hvilket betyder, at chatteren skal være tydelig i sine behov. For det andet foregår al kommunikation skriftligt, hvilket kræver evnen til at formulere sig præcist. Da kommunikationen foregår næsten synkront betyder det også at der skal skrives hurtigt. Det medfører en risiko for, at kommunikationen forenkles og bliver mindre velovervejet. Ikke desto mindre er hastigheden i chat lavere end i oral interaktion, dels fordi ytringer først må indtastes og dels fordi man er nødt til at læse det skrevne før man svarer (Fritze 2004, Tække 2006).

## 3. Metodevalg

Analysen bygger på det sidste halvandet års forsøg med at bruge det virtuelle referencesystem VRL+ til at tilbyde virtuel vejledning til RUb's brugere. VRL+ systemet består af en række værktøjer som chat, co-browsing, e-mail, FAQ og et statistikmodul. Systemet registrerer bl.a. dato og tidspunkt for chatten, hvor lang tid den varer, hvilket spørgsmål bliver stillet, hvem stiller spørgsmålet, hvad svaret er, og hvem svarer. Analyseperioden er fra den 1. november 2006, da RUb først åbnede den virtuelle referencetjeneste for sine lånere, til og med den 31. marts 2008, hvor pilotperioden officielt blev afsluttet.

Analysen bruger kun anvendelse af chatfunktionen, da e-mail ikke kan betragtes som Web 2.0 teknologi. Co-browsing er valgt fra, da den kun blev brugt 3 gange i indværende periode. Desværre

har det ikke været muligt at interviewe brugerne da personoplysningerne er fortrolige. Analysen bygger derfor kun på den information man kan uddrage fra chat logfilerne. Da informationen ikke kan uddybes via interview med brugere skal konklusionen derfor ses som en *indikation* for den måde chat bliver brugt til virtuel vejledning og ikke betragtes som endegyldig.

Evaluerings af chat referencen bygger på en logfil analyse hvor jeg har fokuseret på typer af spørgsmål og herkomst af brugere. Spørgsmålene er inddelt efter sværhedsgrad. Praktiske spørgsmål og spørgsmål relateret til lokalisering af specifikke titler eller forfattere tager i gennemsnit mindre tid at svare på, end spørgsmål om databaser og emneforespørgsel. I analysen har jeg endvidere lagt vægt på de kommunikative udfordringer der er forbundet med at vejlede via chat. Det betyder at jeg har set på selve formulering af spørgsmålene med hensyn til klarhed, nøjagtighed, og afgrænsning.

Da det antages, at lånere i stigende grad befinder sig on-line, vil det være interessant at se om dette kunne ses i alderen af RUBs chatbrugere. Jeg var derfor for det første interesseret i at vide om chatbrugere var bachelor studerende, overbygningsstuderende, ansatte eller udefrakommende personer. For det andet vil jeg vide fra hvilken studieretning de studerende kom da der kunne være en forskel mellem humaniora, samfundsvidenskab og naturvidenskabsstuderende. Derudover har jeg set på om de var bachelor eller overbygningsstuderende.

## 4. Resultater

### 4.1 Baggrund

Biblioteksvagten og et antal forskningsbiblioteker, herunder Roskilde Universitetsbibliotek (RUB) har i løbet af 2006 gennemført et projekt om virtuel vejledning, støttet af Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF). Projektet blev afsluttet i udgangen af marts 2008. Chatfunktionen er del af den virtuelle vejledning som har været tilbudt på RUB for at gøre biblioteket mere brugervenligt og forøge tilgængeligheden for brugere.

De første konkrete overvejelser om at udvikle et projekt om virtuel vejledning opstod da der klare tegn på, at det traditionelle fysiske biblioteks brugerservice var vigende og at man måtte medtænke alle muligheder for e-services hvis man vil skabe et moderne bibliotek. Inspirationen til denne overvejelse kom fra USA, hvor forskningsbibliotekerne kunne fremlægge statistik som viste, at fremmødet ved bibliotekernes vejledninger siden midten af 90'erne på få år var halveret. Nogle amerikanske bibliotekers svar var at tage virtuelle værktøjer i brug, så biblioteksbrugere kunne komme i kontakt med en vejledningsbibliotekar uden nødvendigvis at skulle bevæge sig til biblioteket. Af de forskellige værktøjer som kunne benyttes til netkommunikation mellem bibliotek og bruger blev der besluttet at implementere VRL+ i en projektperiode på cirka 2 år (Aarslev et al. 2008).

RUB åbnede sin virtuelle referencetjeneste den 1. november 2006. Den nye tjeneste annonceredes dels på bibliotekets hjemmeside og dels i universitets blad RUCnyt. Efterfølgende er den systematisk blevet introduceret for de studerende i forbindelse med undervisningen ved semesterstart. Tjenesten er alle hverdage bemandet fra 9.00 - 16.00 og bliver ekspederet fra bibliotekets fysiske publikumsvejledning af mindst 2 bibliotekarer.

I perioden fra den 1. november 2006 til og med den 31. marts 2008 har der været registreret 352 chats, hvoraf næsten 65 % blev besvaret indenfor 10 minutter (tabel 1). To gange i driftsfasen er der ved opdatering af systemet sket en fejl så chat session transcripts ikke er blevet gemt i en periode.

Derfor har systemet kun transcripts af 266 chats i den indeværende periode, hvoraf 23 transcripts var tests til intern brug. Analysen bygger derfor på 243 chat transcripts.

Desuden har der været 72 potentielle chats som ikke blev til noget da lånere loggede ud før chatten blev accepteret af en bibliotekar. Når chatten ikke bliver modtaget får lånere efter 1 minut tilbudt at sende en e-mail. En del af de 72 potentielle chats er derfor muligvis blevet til e-mail. Da e-mail ikke er en del af de Web 2.0 teknologier er de ikke inkluderet i analysen. Når chatten bliver accepteret af en bibliotekar modtager låneren automatisk et velkomstsvar der forklarer at bibliotekaren først skal læse spørgsmålet som kan tage lidt tid. Velkomstsvaret prøver at forhindre at låneren kommer til at være i tvivl om der sidder en bibliotekar i den anden ende, når der ikke straks kommer et svar.

**Tabel 1. Varighed af live chat sessions**

<b>Live Chat: Sessions, duration (11/01/2006 to 03/31/2008)</b>									
<b>Date</b>	<b>&lt; 1 minute</b>	<b>1 - 5</b>	<b>5 - 10</b>	<b>10 - 20</b>	<b>20 - 30</b>	<b>30 - 45</b>	<b>45 - 60</b>	<b>&gt; 60 minutes</b>	<b>Total</b>
11/2006	2	15	10	2	2	0	1	2	34
12/2006	2	5	2	1	0	0	1	0	11
01/2007	0	2	6	1	2	0	1	0	12
02/2007	1	6	8	6	1	1	0	0	23
03/2007	1	15	10	8	4	2	0	0	40
04/2007	6	13	8	5	1	0	0	0	33
05/2007	0	9	3	4	1	1	0	0	18
06/2007	0	10	4	1	0	1	0	1	17
07/2007	2	2	2	1	1	0	1	1	10
08/2007	2	12	5	4	0	0	0	0	23
09/2007	4	14	4	1	1	0	0	1	25
10/2007	3	9	5	4	1	1	1	1	25
11/2007	0	9	8	12	2	1	0	0	32
12/2007	0	1	5	3	2	1	0	0	12
01/2008	0	6	4	1	0	0	0	0	11
02/2008	2	2	0	4	0	0	0	0	8
03/2008	1	8	5	2	2	0	0	0	18
<b>Total:</b>	<b>26</b>	<b>138</b>	<b>89</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>352</b>
<b>% of total:</b>	<b>7%</b>	<b>39%</b>	<b>25%</b>	<b>17%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>
<b>Average:</b>	<b>1.53</b>	<b>8.12</b>	<b>5.24</b>	<b>3.53</b>	<b>1.18</b>	<b>0.47</b>	<b>0.29</b>	<b>0.35</b>	<b>N/A</b>

## 4.2 Hvad spørger brugerne om?

RUB tilbyder at chatte med en bibliotekar om spørgsmål vedrørende litteratur- og informationssøgning. Målgruppen er forskere, lærere, studerende, samt øvrige biblioteksbrugere som ønsker sig virtuel referencetjeneste og biblioteksinformation. Chat funktionen er derfor tilgængelig for både RUBs lånere og for udefrakommende. Det betyder at en del chats er kommet fra gymnasieelever som brugte systemet til at stille useriøse og irrelevante spørgsmål. Som kan ses i tabel 1. stemmer antallet af spørgsmål ikke overens med det antal chat transcripts der er gemt. Det skyldes at en del transcripts handler om det samme spørgsmål stillet af samme bruger, og i de tilfælde har jeg valgt at



betragte det som et enkelt spørgsmål. Forklaringen skyldes for eksempel at brugere har logget sig ud af systemet ved et uheld, at brugere er logget ud på grund af en teknisk fejl, at brugere får at vide at bibliotekarerne ikke kan svare på spørgsmålet på grund af travlhed<sup>2</sup> og prøver senere igen, eller, i tilfælde af de useriøse henvendelser fra gymnasieelever, at spørgsmålene bliver stillet flere gange uden grund.

Spørgsmålene er klassificeret efter sværhedsgrad, hvor praktiske spørgsmål er nemmest at besvare og emneforespørgsler sværest. Procentfordeling af spørgsmålene kan ses i tabel 2.

**Tabel 2. Procentfordeling af type spørgsmål**

Type spørgsmål	Eksempler	Antal	Procent
Praktisk	Fornyelser, reservationer, fjernlån Åbningstider Pinkode, lånerkort, gebyrer Aflevering af projektrapporter	65	28,5
Lokalisering	Lokalisering af specifikke titler af bøger og artikler	61	26,8
Hvordan finder jeg	Adgang til databaser, elektroniske tidsskrifter Problemer med elektronisk adgang	37	16,2
Emneforespørgsler	Hjælp med at finde litteratur om et bestemt emne	28	12,3
Andet	Spørgsmål om RUC Spørgsmål vedrørende chatsystemet Spørgsmål til biblioteksvagten Irrelevante spørgsmål som ikke vedrører RUb's katalog	37	16,2
<b>Total</b>		<b>228</b>	<b>100,0</b>

Af de i alt 228 spørgsmål har mere end 55 % været praktiske spørgsmål eller spørgsmål relateret til lokalisering. De praktiske spørgsmål refererer til alt fra fornyelser, reservationer, og fjernlån til åbningstider, pinkode, lånerkort, gebyrer eller hvordan man afleverer projektrapporter til biblioteket. Praktiske spørgsmål er nemme at besvare (bilag 1: eksempel 1). De kræver sjældent uddybende spørgsmål fra bibliotekaren og kan derfor hurtigt afsluttes.

Lokaliseringsspørgsmål handler om eftersøgning af specifikke artikler i tidsskrifter eller forfattere af bøger som låneren ikke kunne finde i katalogen. Bibliotekaren er i disse tilfælde nødt til at lede efter tidsskriftet eller bogen i RUb's tidsskrift- eller bogdatabase. Spørgsmålene kræver mere tid end praktiske spørgsmål men er overskuelige da de handler om meget konkrete henvendelser. De fleste af disse spørgsmål bliver til et indlån fra et andet bibliotek (bilag 1: eksempel 2). Både ved lokaliseringsspørgsmål og praktiske spørgsmål er lånerne gode til at stille præcise spørgsmål. Dette er vigtigt at understrege da en af de udfordringer af vejledning via chat, der blev fremhævet af Fritze (2004) og Tække (2006), er evnen til at formulere sig præcist.

Spørgsmål vedrørende databaser, elektroniske tidsskrifter og problemer med elektronisk adgang, og emneforespørgsler er mere tidskrævende. Mens de fleste 'Hvordan finder jeg...' spørgsmål blev besvaret via chat, fik 18 ud af de 28 lånere med emneforespørgsler at vide at deres spørgsmål krævede mere tid og at de vil få et svar via e-mail. Emneforespørgsler forlanger ofte flere uddybende spørgsmål fra bibliotekarernes side for at afklare emnet. Hvis emnet viser sig at være for omfattende og tidskrævende til at besvare via chat, får lånerne at vide at de senere får et svar via e-mail. Hvis bibliotekaren ikke selv kan svare på spørgsmålet bliver det henvist til den respektive fagreferent på området (bilag 1: eksempel 3).

<sup>2</sup> I fire tilfælde har bibliotekarerne ikke kunne svare på spørgsmålene på grund af travlhed.

Som påpeget i teoriafsnittet er en af de udfordringer ved virtuel vejledning, i forhold til ansigt-til-ansigt vejledning, den måde man kommunikerer på. Da deltagere ikke kan se hinanden, kræver det tålmodighed når svaret ikke kommer så hurtigt som forventet. Både låner og bibliotekar skal formulere sig præcis og vente på et svar før man stiller det næste spørgsmål. Et af de problemer som kan konstateres ved brug af chat, er tidsforskydninger i dialogen. Det sker typisk når den ene part stiller et spørgsmål mens den anden part er ved at skrive svaret på et tidligere stillet spørgsmål. Det kan skabe forvirring og unødvendige gentagelser når det ikke er tydeligt hvor svaret refererer til (bilag 1: eksempel 4).

### 4.3 Hvem er chats brugere?

Siden RUB åbnede sin virtuelle referencetjeneste den 1. november 2006 har der været registreret 352 chats. Set i lyset af Roskilde Universitets omkring 10.000 potentielle brugere er 352 chats (3,5 %) over 17 måneder ikke et imponerende resultat. Forskellen mellem antal brugere i tabel 3 og antal spørgsmål i tabel 2 kan forklares med at nogle brugere stiller flere spørgsmål. Derudover er der en del gengangere mellem brugerne. Tallene skal derfor ses som antydning og ikke absolut. Tabel 3 viser at næsten en fjerde del af RUBs chattere er rubriceret under 'andet' som ligger udenfor RUBs målgruppe. En forklaring for denne relativ store gruppe skyldes antallet af gymnasieelever som benytter sig af RUBs chatsystem. Endvidere kan det konstateres at de naturvidenskabelige studerende udgør kun omkring 3 % af det totale antal personer som bruger chat. Undtaget det naturvidenskabelige institut, ligger fordelingen institutterne imellem nogenlunde på samme niveau, mens størstedel af de nye studerende som chatter, kommer fra SAMbas. En mulig forklaring kan være at bibliotekets introduktionskursus hvori chatfunktionen blev vist, var et obligatorisk kursus for SAMbas' studerende.

**Tabel 3. Chats brugere fordelt efter institut**

<b>Chat bruger</b>	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
VIP: lektorer, eksterne lektorer, videnskabelige medarbejdere, Ph.d. studerende, undervisningsassistenter	13	5,8
CBIT: studerende ved Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informati-onsteknologier	20	9,0
CUID: studerende ved Institut for Kultur og Identitet	20	9,0
ENSPAC: studerende ved Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring	18	8,1
NSM: studerende ved Institut for Natur, Systemer og Modeller	4	1,8
PAES: studerende ved Institut for Psykologi og Uddannelsesforskning	20	9,0
ISG: studerende ved Institut for Samfund og Globalisering	22	9,9
SAMbas: studerende ved det Samfundsvidenskabelige basisstudium	27	12,1
HUMbas: studerende ved det Humanistiske basisstudium og det Humanistiske Internationale basisstudium	18	8,1
NATbas: studerende ved det Naturvidenskabelige basisstudium og det Naturvi-denskabelige Internationale basisstudium	3	1,3
Eksterne lånere	6	2,7
Andet: RUC personale, gymnasieelever (størstedel), andre biblioteker	52	23,3
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100,1</b>

## 5. Konklusion

Denne undersøgelse handler om, hvordan chat fungerer som vejledningsinstrument og hvilket segment af brugere anvender dette redskab i et forskningsbibliotek. Chatfunktionen kan betragtes som et blandt flere redskaber inden for Bibliotek 2.0 der har til formål at øge brugerinvolvering, social interaktion og informationsformidling. Analysen bygger på uddrag fra chat filerne i halvandet års forsøg på at chatte med en bibliotekar om spørgsmål vedrørende litteratur- og informationssøgning.

Min analyse af data fra anvendt chat viser på den ene side, at chat er velegnet til at bruge som vejledningsinstrument når spørgsmålene er praktiske eller relateret til lokalisering. Den virtuelle referencetjeneste er en serviceforbedring i tilfældet af klare og afgrænsede spørgsmål. På den anden side har chat sine begrænsninger når spørgsmålene bliver for komplicerede. Det gælder især for de spørgsmål som har til formål at gå i dybden med et bestemt emne. Emneforespørgsler stillet via chat får et svar via e-mail når de er for komplekse. I disse tilfælde mister chatfunktionen Farkas' (2007) sociale teknologi kriteriet af videndeling.

De kommunikative udfordringer associeret med vejledning via chat eller chat som kommunikationsmedie som blev påpeget af Fritze (2004) og Tække (2006) viste sig ikke at være tilfældet på RUB. Chatbrugere på RUC er gode til at stille præcise og konkrete spørgsmål når det drejer sig om praktiske spørgsmål og spørgsmål relateret til lokalisering. De spørgsmål som ikke er egnet til at svare på in en chat får et svar via e-mail.

I forhold til hvilket segment af brugere anvender chat til at kommunikere med RUB, kan det konstateres at kun 3 procent af det samlede antal chattere kommer fra det naturvidenskabelige institut. Fordelingen institutterne imellem ligger nogenlunde på samme niveau på omkring 9 procent, mens størstedel af de nye chatbrugere kommer fra det samfundsvidenskabelige basisstudium.

Denne undersøgelse var begrænset til hvad jeg kunne uddrage fra chat logfilerne. På grund af fortrolighed af personsoplysninger kunne jeg ikke lave interview med de lånere som har benyttet sig af chat. For at få et fuldendt billede af chat som vejledningsinstrument er det nødvendigt at tage dette aspekt med i en eventuel opfølgning af denne undersøgelse. Derudover er det nødvendigt at få en bedre indsigt i brugeradfærd med hensyn til chat i et forskningsbibliotekssammenhæng for at forklare det ringe antal brugere.

## Referencer

Aarslev, C., Daugaard, V., Fogh, M., Jensen, L., Laursen, T., Nielsen, E., Poulsen, G., Søndergaard, P. (2008) "Lokal og national virtuel vejledning - rapport om et DEFF projekt" *Styregruppebilag 08-08-11*, Ikke publiceret notat

Farkas, M.G. (2007) *Social Software in Libraries. Building collaboration, Communication, and Community Online*. Information Today, Inc. Medford, New Jersey

Fritze, Y. (2004) *Mediet gør en forskel – en komparativ undersøgelse af kommunikation i nærundervisning og fjernundervisning*. PhD afhandling. Dansk Institut for Gymnasiepædagogik, Syddansk Universitet, Odense. Lokaliseret 23.4.2008 på WWW: <http://www.humaniora.sdu.dk/phd/dokumenter/filer/Afhandlinger-46.pdf>

Jensen, L., Laursen, T. & Søndergaard, P. (2007) "Virtuel vejledning. RUB-projektsupport", *DF Revy* nr. 3, april: 10-11

Karlsen, S.I. (2006) "The public library: a new version". *Scandinavian Public Library Quarterly*, 39(3). [http://www.splq.info/issues/vol39\\_3/02.htm](http://www.splq.info/issues/vol39_3/02.htm)

Kring, A. & Bruun, M.G. (2006) "Det sociale bibliotek" Referat af Trine-Maria Kristensens oplæg på temadag om IT og læring, KKB 25.11.2006 Lokaliseret 30.7.2007 på WWW: [http://vip.db.dk/lb/papers/2006\\_Det\\_sociale\\_bibliotek.doc](http://vip.db.dk/lb/papers/2006_Det_sociale_bibliotek.doc)

Luo, L. (2008) "Chat reference evaluation: a framework of perspectives and measures", *Reference Services Review*, Vol. 36, No. 1: 71-85

Maness, J.M. (2006) "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and its implications for libraries", *Webology*, 3 (2), Article 25

O'Reilly, T. (2005) "What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software." <http://www.oreillynet.com/lpt/a/6228>

Søndergaard, P., Poulsen, G., Erlandsen P. & Dyrbye, H. (2005) "Virtuel reference og biblioteker i USA", *DF Revy* nr. 2, marts: 4-9

Tække, J. (2006) *Mediesociografi*. Ph.d.-afhandling, Institut for Digital Æstetik og Kommunikation, IT-Universitetet i København

## Bilag 1.

### Eksempel 1. Praktisk: Spørgsmål om log-in (chatten varer 6 min. og 47 sek.)

*Låner: Hvordan logger man ind så man kan læse og printe artikler fra de elektroniske tidsskrifter?*  
 Bibliotekar: Velkommen til RUCs chat. Vent venligst et øjeblik mens jeg læser dit spørgsmål.  
 Bibliotekar: Er du her på RUC er der fri adgang og hjemmefra logger du på med dit login og password til din webmail  
 Bibliotekar: Er det svar nok?  
*Låner: jo tak...*

Eksempel 1 er en transcript af en chat, der eksemplificerer et praktisk spørgsmål. Selvom chatten bliver hurtig besvaret tager det alligevel mere end 6 minutter før chatten bliver afsluttet. En mulig forklaring kan ligge i at låneren ikke straks lukkede chatten efter svaret, eller at bibliotekaren ikke lige havde tid til at læse spørgsmålet efter den accepterede chatten. Tjenesten bliver bemanded i publikumsafdeling som betyder at bibliotekarerne også får henvendelser fra lånere som befinder sig i biblioteket.

### Eksempel 2. Lokalisering: Spørgsmål om elektronisk adgang til artikel (chatten varede 12 min. og 1 sek.)

*Låner: Hej, vil høre om det er muligt at få adgang til denne artikel gennem rub.  
<http://www.envplan.com/abstract.cgi?id=a367>*  
 Bibliotekar: Velkommen til RUCs chat. Vent venligst et øjeblik mens jeg læser dit spørgsmål  
 Bibliotekar: Jeg ser lige hvad det er for en, vent lige et lille øjeblik til.  
*Låner: ok*  
 Bibliotekar: Linket virker ikke. Er det fra tidsskriftet Environmental Planning?  
*Låner: ja, du får lige titlen på artiklen: What makes a good sustainable development plan? An analysis of factors that influence principles of sustainable development Maria Manta Conroy, Philip R Berke Received 15 January 2003; in revised form 18 October 2003*  
 Bibliotekar: Jeg skal lige høre, om du har fundet referencen til artiklen via bibliotekets hjemmeside, eller om du har fundet den et andet sted på nettet?  
*Låner: tidsskriftet hedder "Environment and Planning A"*  
*Låner: jeg har fundet den via nettet, google.scholar.com*  
*Låner: scholar.google.com*  
 Bibliotekar: Ok – det du gør, når du gerne vil undersøge om vi har adgang til en artikel eller et tidsskrift, er at gå ind via vores hjemmeside [ruc.rub.dk](http://ruc.rub.dk) og slår titlen på tidsskriftet op. Det gør jeg lige og ser om vi har adgang til det du skal bruge, øjeblik.  
 Bibliotekar: Vi har desværre kun tidsskriftet fra 2007 og frem. Både i trykt og elektronisk udgave. Men vi vil meget gerne skaffe artiklen til dig fra et andet bibliotek, hvis du er interesseret?  
*Låner: ja, det ville være meget rart, hvis i kunne det!!*  
 Bibliotekar: Ok, så skal jeg bare bede dig om, når vi er færdige her, at gå ind via vores hjemmeside og under menupunktet selvbetjening/ indlån udfylde den bestillingsblanket der ligger der med alle de oplysninger du har om artiklen og dine egne stamoplysninger. Så finder vi den til dig!  
*Låner: det er modtaget. Jeg går i gang med det samme*  
 Bibliotekar: Ok, over and out!  
*Låner: skifter*  
*Låner: tak for hjælpen*  
 Bibliotekar: Det var så lidt!

**Eksempel 3. Emne forespørgsel: Magtanvendelse på børn og unge (chatten varede 5 min. og 3 sek.)**

*Låner: Hej Jeg vil høre om i kender til nogle empiriske undersøgelser af påvirkningen af magtanvendelse på børn og unge? Helst børn og unge der er anbragt på døgninstitutioner...*  
*Bibliotekar: Velkommen til RUb's chat. Vent venligst et øjeblik mens jeg læser dit spørgsmål*  
*Bibliotekar: i Danmark eller andre steder?*  
*Låner: helst i Danmark*  
*Bibliotekar: Hvad tænker du på med magtanvendelse?*  
*Låner: Det er fordi jeg er ved at lave en pjece omkring magtanvendelse over for børn og unge anbragt udenfor hjemmet*  
*Låner: For Københavns kommune*  
*Låner: Det er retningslinier omkring anvendelse af magt mest tænkt som fastholdelse og føring*  
*Bibliotekar: altså fysisk tvang?*  
*Låner: tvang er et stærkt ord, men det er vel det det er*  
*Bibliotekar: OK, hvornår skal du have vores svar?*  
*Låner: jamen jeg vil da gerne have det snarest muligt, men senest først i næste måned*  
*Låner: hvis det er muligt*  
*Bibliotekar: Vi prøver at svare dig i denne uge. På din mail?*  
*Låner: ja tak det ville være meget fint*  
*Bibliotekar: Så siger vi det og slutter nu?*  
*Låner: ja mange tak*

**Eksempel 4. Hvordan finder jeg...: Spørgsmål om artikler i elektronisk eller trykt udgave (chatten varede 4 min. og 14 sek.)**

*Låner: hvordan får jeg fat i artikler fra en søgning?*  
*Bibliotekar: Velkommen til RUb's chat. Vent venligst et øjeblik mens jeg læser dit spørgsmål*  
*Låner: Har i bemærket at det nye infomedia fungerer dårligt?*  
*Bibliotekar: Det kommer an på om tidsskriftet er online eller i papir*  
*Låner: søgningen er online*  
*Bibliotekar: Infomedia fungerer langsomt og du skal have tålmodighed. Det skyldes basens nye oplægning*  
*Låner: "Hal Koch og demokratier" tidsskriftartikel fra "Omverden" årg. 2, nr 6 (1991) s. 1-3: ill.*  
*Bibliotekar: Omverden har vi kun i papir, d.v.s. at du skal finde tidsskriftet og kopiere artiklen.*  
*Låner: hvad med justitia?*  
*Bibliotekar: Det er det samme*  
*Låner: ok, tak for hjælpen*  
*Bibliotekar: Velbekomme*